

CARTA DE SERVICIOS  
2019-2022

# BIBLIOTECA

AGENCIA ESPAÑOLA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO



## ÍNDICE

---

### PRESENTACIÓN

## 1.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1.1.- DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES	2
1.2.- PRINCIPALES SERVICIOS	2
1.3.- DERECHOS DE LA CIUDADANÍA Y LAS PERSONAS USUARIAS	3
1.4.- FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	3
1.5.- NORMATIVA	4
1.6.- QUEJAS Y SUGERENCIAS	4

## 2.- COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

2.1.- ESTÁNDARES DE CALIDAD OFRECIDOS	4
2.2.- MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITEN EL ACCESO AL SERVICIO Y QUE MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN	5
2.3.- SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN Y DE SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL	5
2.4.- INDICADORES DE CALIDAD Y SEGUIMIENTO	7

## 3.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN

3.1.- MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO	8
--	---

## 4.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

4.1.- DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS. FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE	8
4.2.- UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS	9
4.3.- OTROS DATOS DE INTERÉS	

## PRESENTACIÓN DE LA CARTA

La presente carta de servicios tiene como finalidad informar públicamente a las personas usuarias sobre los servicios que gestiona la Biblioteca de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), así como sobre los compromisos de calidad adquiridos en la prestación de dichos servicios. Es por tanto un marco adicional de garantías respecto a los derechos que asisten a la ciudadanía en sus relaciones con la biblioteca.

Por lo tanto, esta carta tiene una doble función: por un lado, facilitar la comunicación con todas las personas usuarias, ya sea personal académico e investigador o lectoras, lectores y estudiantes en general; por otro, actuar como una herramienta de gestión para la mejora continua de nuestros servicios.

La Biblioteca de la AECID funciona como una unidad de gestión cuya misión es la conservación, incremento, acceso y difusión de los recursos de información de los que dispone, entendiendo como tales los que se utilizan para el aprendizaje, la formación continua y la investigación. Igualmente, la biblioteca tiene como misión la colaboración en los procesos de creación y gestión del conocimiento de las personas que trabajan en la propia AECID, a fin de contribuir a la consecución de sus objetivos institucionales.

Lanzamos, pues, esta Carta de Servicios con la voluntad de seguir informando a la ciudadanía y a la comunidad académica acerca de los variados servicios que presta la Biblioteca de la AECID y de los derechos que asiste a las personas usuarias a la hora de consultar sus fondos y usar sus espacios. Y lo hacemos en la confianza de que ello redundará igualmente en la mejora continuada de la actividad de la Biblioteca, en particular, pero también de la AECID en general.

*La Directora de la Agencia Española  
de Cooperación Internacional  
para el Desarrollo*

Aina Calvo Sastre

# INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

## I.1 DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES

### Datos identificativos

La Biblioteca de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) está constituida por tres colecciones que reciben los siguientes nombres:

- La Biblioteca Hispánica.
- La Biblioteca Islámica.
- La Biblioteca de la Cooperación Española.

La Biblioteca está integrada en la Dirección de Relaciones Culturales y Científicas de la AECID, adscrita al Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación a través de su Secretaría de Estado de Cooperación Internacional y para Iberoamérica y el Caribe.

La Biblioteca Hispánica nació en 1940 como colección bibliográfica del Consejo de la Hispanidad (BOE de noviembre de 1940, de creación del citado Consejo). Su finalidad consistía en conservar y fomentar la herencia hispánica en los países de América y Filipinas. En 1945 se creó el Instituto de Cultura Hispánica, con carácter de organismo asesor del Ministerio de Asuntos Exteriores. Cuando en 1947 se aprobó su reglamento orgánico, se formó la biblioteca incorporando los fondos del desaparecido Consejo de la Hispanidad, que ya reunía una colección de 6.000 libros y otras publicaciones.

Por su parte, la Biblioteca Islámica inicia su andadura en 1954, año de la fundación del Instituto Hispano-Árabe de Cultura y también de la creación de un servicio que sirviera de apoyo documental y bibliográfico a los investigadores españoles y extranjeros del ámbito araboislámico, con fondos publicados en los países árabes o del mundo islámico (un 25% de la colección está en lengua árabe) o que estudien sus características desde el punto de vista histórico, político, cultural, lingüístico, sociológico, etc. En 1974 el Instituto Hispano-Árabe de Cultura se convirtió en organismo autónomo adscrito al Ministerio de Asuntos Exteriores y, a finales de 1988, fue reemplazado por el Instituto de Cooperación con el Mundo Árabe.

Al crearse, en 1989, la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI), se integraron en su estructura el Instituto de Cooperación Iberoamericana y el Instituto de Cooperación con el Mundo Árabe. La incorporación de los dos Institutos conllevó igualmente la de estas dos bibliotecas especializadas, de calidad y tamaño considerables.

Por último, la Biblioteca de la Cooperación Española reúne los libros y publicaciones que recogen la experiencia y el estado de conocimiento acerca de las políticas de cooperación internacional para el desarrollo, las de la propia AECID, las de otras instituciones ligadas a la cooperación internacional y a las políticas de desarrollo y los sumarios de publicaciones de editoriales comerciales presentes en la Biblioteca AECID. Esta colección presta servicios específicos de gestión del conocimiento, información y formación al personal de la propia institución, además de estar abierta a los especialistas en la materia de cualquier procedencia: personal investigador, estudiantes, trabajadores y trabajadoras de organizaciones no gubernamentales y otras instituciones similares, gestores de programas de cooperación, etc., así como a los distintos departamentos de la AECID, tanto de su sede central como en el exterior.

Actualmente, las bibliotecas comparten instalaciones, recursos y servicios comunes, manteniendo la autonomía e identidad de sus colecciones. Siete plantas albergan nueve depósitos con aproximadamente un millón de documentos de todo tipo: libros, revistas, tesis doctorales, fotografías, archivos personales, cartografía, estampas, documentos sonoros y audiovisuales.

Las colecciones que constituyen la Biblioteca de la AECID tienen entidad de bibliotecas en sí mismas, tanto por su historia, como por la especialización de sus fondos. Gracias a la calidad de sus colecciones bibliográficas y el nivel tecnológico de su gestión, las bibliotecas de la AECID se encuentran entre los centros de información especializada más relevantes de Europa.

Fines

La Biblioteca de la AECID tiene como finalidad:

- Reunir, catalogar y conservar los fondos bibliográficos impresos, manuscritos y materiales no librarios de carácter unitario y periódico, recogidos en cualquier soporte material, producidos en cualquiera de las lenguas de España o en otros idiomas, y ponerlos al servicio de la investigación, la cultura y la información, así como a la difusión de su conocimiento.
- Fomentar la investigación, fundamentalmente en el área de las humanidades y de las ciencias sociales, así como en el ámbito específico de la cooperación internacional y las políticas de desarrollo, mediante la consulta, estudio, préstamo y reproducción de materiales que constituyen su fondo bibliográfico y documental.
- Proveer al personal de la AECID de fuentes de información que contribuyan a la realización de las tareas que tienen encomendadas y, de este modo, contribuir a la eficacia y eficiencia de la ejecución de las políticas de cooperación internacional para el desarrollo.

## **1.2 PRINCIPALES SERVICIOS**

La Biblioteca de la AECID presta, entre otros, los siguientes servicios:

1. Información general:

- Calendario, horarios y accesos de la Biblioteca.
- Fondos y fuentes documentales de los que dispone y servicios que presta la Biblioteca.

2. Asesoramiento a las personas usuarias sobre localización de bibliografía y consulta de catálogos en la Biblioteca de la AECID y otras bibliotecas.

3. Consulta de los fondos:

- de documentos originales o reproducidos, de obras de referencia y de revistas en libre acceso.
- de bases de datos y otras publicaciones electrónicas.
- de fondos de los depósitos, previa cumplimentación de una ficha de petición.

4. Reproducción de documentos para estudio e investigación:

- mediante autoservicio de fotocopias de documentos posteriores a 1958.
  - por encargo al Servicio de Reprografía, en papel, microfilme o reproducción digital de documentos posteriores a 1958.
5. Préstamo interbibliotecario, tanto de fondos de otras bibliotecas solicitados por usuarios internos de la AECID, como de fondos de la Biblioteca de la AECID solicitados por personas procedentes de otras instituciones.
6. Actividades culturales organizadas por la Biblioteca, fundamentalmente exposiciones, conferencias, presentaciones de libros y visitas guiadas.
7. Alerta de novedades:
- Exposición permanente de novedades bibliográficas.
  - Información sobre nuevas colecciones o actividades en el blog de la Biblioteca: *La reina de los mares*.
8. Publicación en el catálogo de la institución, en formato papel o electrónico, de documentos propios de su actividad y función.
9. Actualización de los contenidos del portal web de la AECID en materia de bibliotecas y documentación.
10. Servicio de préstamo domiciliario, previa obtención del carné de usuario.
11. Tramitación de sugerencias de compra de libros y material bibliográfico.
12. Infraestructura para uso de ordenadores y acceso a Internet, con servicio wifi gratuito.
13. Recepción y tramitación de quejas y sugerencias de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 951/2005, de 25 de julio, por el que se establece el marco general para la calidad en la Administración General del Estado.
14. Para conmemorar el día del libro, regalo de excedentes de libros a las personas usuarias de la Biblioteca.
15. Petición anticipada, a través de correo electrónico, de libros y revistas para consulta.
16. Formación a usuarios sobre la utilización de bases de datos y distintas herramientas de búsqueda ofrecidas por la Biblioteca.
17. Servicios de extensión bibliotecaria a instituciones docentes y de investigación relacionadas con los perfiles temáticos de la Biblioteca.

La Biblioteca de la AECID presta sus servicios de forma presencial, por correo electrónico, a través del portal web de la Agencia y por teléfono.

Los servicios que presta la Biblioteca en soporte físico se apoyan mayoritariamente en su catálogo, que recoge cada una de las publicaciones que albergan las distintas colecciones. Dicho catálogo está presente en el Catálogo Mundial (WorldCat) y se actualiza diariamente.

Por otra parte, con el objetivo de llegar al mayor número posible de investigadores, la Biblioteca de la AECID tiene un convenio de colaboración en materia bibliotecaria con la Universidad

Complutense de Madrid. El catálogo de la Biblioteca de la AECID también está presente en el catálogo colectivo de la Red de Bibliotecas Universitarias (REBIUN).

Asimismo, la Biblioteca cuenta con herramientas específicas para reforzar sus servicios de información digital a texto completo. La Biblioteca Digital de la AECID contiene a texto completo las digitalizaciones realizadas por empresas especializadas del fondo antiguo y patrimonial de la Biblioteca Hispánica y de la Biblioteca Islámica, así como las publicaciones actuales de la AECID en soporte electrónico que forman parte de la Biblioteca de Cooperación. Sus documentos digitales respetan los más exigentes criterios internacionales de conservación, acceso, descarga y preservación. Muestra de ello es que sus objetos digitales se migran y están presentes tanto en la Biblioteca Digital *Hispana* como en la Biblioteca Digital *Europeana*.

Por otra parte, los servicios de información digital especializados en el ámbito americanista, que no solo son propiedad de la AECID, se prestan mediante el recolector digital especializado *Americanae*. El robot de búsqueda rastrea bibliotecas especializadas en americanismo, o aquellas que cuentan con un set específico de esta temática, y permite a la persona usuaria acceder a las bibliotecas digitales que poseen los libros americanistas de su interés.

### **1.3. DERECHOS DE LA CIUDADANÍA Y LAS PERSONAS USUARIAS**

La Constitución Española establece en su artículo 44, apartado primero, que los poderes públicos promoverán y tutelarán el acceso a la cultura, a la que todos los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho.

Asimismo, en sus relaciones con la AECID, la ciudadanía ve reconocidos sus derechos en diversas normas como la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (artículos 12, 13, 14 y 53) o la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Las personas usuarias tienen derecho a recibir información y documentación de interés general sobre los procedimientos de la biblioteca de la AECID de manera rápida y eficaz, así como a recibir una orientación positiva respecto a los servicios ofrecidos por la biblioteca, ya sea presencial, telefónica o electrónicamente.

Asimismo, tienen derecho:

- A ser tratadas con respeto y deferencia por el personal de la biblioteca, que deberá facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros de las Administraciones Públicas de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013 y el resto del ordenamiento jurídico.
- A la protección de datos de carácter personal y, en particular, a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- A disponer de unas condiciones adecuadas de seguridad e higiene.

De forma más concreta, los usuarios de la Biblioteca tienen derecho:

- A recibir información, de forma presencial, por correo electrónico, por teléfono o a través del portal web de la AECID, sobre los fondos y servicios prestados.
- A acceder libre y gratuitamente a las salas y a los fondos, previa acreditación.
- A la reproducción de dichos fondos, en los términos y de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.
- A obtener el préstamo personal de los materiales disponibles a tal efecto, siempre que se cuente previamente con el carné requerido para ello.

#### **I.4 FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

El Estatuto de la AECID establece que la Agencia someterá “su actuación al *principio de transparencia y participación*, entendidos respectivamente como la rendición de cuentas a la ciudadanía y como el compromiso de consulta y participación de los interesados en la realización de sus trabajos”. Este principio hay que entenderlo en su vertiente interna, como participación de los trabajadores y trabajadoras de la Agencia en su ámbito de competencia técnica; y en su vertiente externa, como compromiso y responsabilidad de su actuación ante la ciudadanía.

Por ello, y con objeto de dar cumplimiento al principio de participación de ciudadana y de las personas usuarias, la Biblioteca de la AECID ha establecido una serie de mecanismos de colaboración en la mejora de la prestación de los servicios, entre ellos los siguientes:

- La participación y la expresión de opiniones a través de las encuestas periódicas que se realicen sobre la calidad de los servicios.
- La participación en el blog de la Biblioteca, *La reina de los mares*, y a través de las redes sociales en las que está presente la AECID.
- La sugerencia o petición de nuevas adquisiciones de fondos documentales.
- La formulación de quejas y sugerencias, de conformidad con lo previsto en esta Carta de Servicios y en la legislación vigente, así como de otros comentarios y agradecimientos.
- Los comentarios que se realicen a través de las siguientes direcciones de correo electrónico: [biblio.hispanica@aacid.es](mailto:biblio.hispanica@aacid.es); [biblio.islamica@aacid.es](mailto:biblio.islamica@aacid.es); [biblio.cooperacion@aacid.es](mailto:biblio.cooperacion@aacid.es).
- La realización de propuestas de donaciones de fondos relacionados con los ámbitos de especialización de las bibliotecas.
- La realización de visitas guiadas a la Biblioteca en su conjunto, a colecciones concretas de la misma o a sus exposiciones.
- La propuesta de actividades relacionadas con el libro y la lectura o con las áreas temáticas propias de cada una de las bibliotecas.

#### **I.5 NORMATIVA**

En su actuación, la Biblioteca de la AECID se somete a la siguiente normativa:



- Derecho de petición regulado en el artículo 29 de la Constitución Española y Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición.
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas.
- Real Decreto 1572/2007, de 30 de noviembre, por el que se regulan los órganos de coordinación de las bibliotecas de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos (BOE núm. 1, de 1 de enero de 2008).
- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector público.
- Reglamento General de Protección de datos (regulado en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- Ley 10/2014, de 3 de diciembre, de accesibilidad.
- Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, por el que se establecen las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado.
- Real Decreto 1403/2007, de 26 de octubre, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo.

## **1.6 QUEJAS Y SUGERENCIAS**

Las quejas y sugerencias pueden presentarse por los siguientes canales:

- Presencialmente, mediante la cumplimentación, firma y presentación en el Registro de la AECID del formulario disponible a tales efectos, pudiendo la persona interesada ser auxiliada, si así lo desea, por un/a funcionario/a del Centro de Información de la AECID.

La persona interesada podrá presentarlos a continuación en el Registro de la AECID, dirigido al Servicio de Calidad de la Secretaría General de la Agencia.

- Por correo postal, enviando el formulario disponible en la sede electrónica de la Agencia debidamente cumplimentado y firmado, a la siguiente dirección: Servicio de Calidad de la AECID, Av. Reyes Católicos 4, 28040 Madrid.
- Por medios electrónicos, a través del servicio disponible en la sede electrónica de la AECID, mediante uso de certificado electrónico.
- Por cualquiera de los otros medios establecidos en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

Formuladas las quejas y sugerencias de los modos señalados, la persona interesada recibirá constancia de su presentación a través del medio que indique.

El Servicio de Calidad de la Secretaría General de la AECID es el responsable de la gestión de las quejas y las sugerencias dirigidas a la Agencia.

La AECID ha asumido el compromiso de responder las quejas y sugerencias recibidas en un plazo de 15 días hábiles desde su recepción. Este plazo podrá suspenderse en el supuesto de que deba requerirse a la persona interesada que formule las aclaraciones necesarias para su correcta tramitación.

Transcurrido el plazo de 15 días hábiles sin que se hubiera recibido respuesta, la persona interesada podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación para conocer los motivos de la falta de respuesta.

Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que se consideren interesados en el procedimiento.

## **COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES**

### 2.1 Estándares de calidad ofrecidos

La Biblioteca de la AECID asume los siguientes compromisos de calidad en la prestación de los servicios que ofrece:

#### *Servicios de acceso a documentos*

- La Biblioteca proporcionará acceso a los documentos solicitados en el momento para su consulta en sala o para préstamo domiciliario en un plazo máximo de 25 minutos.
- La Biblioteca garantizará en sus instalaciones el acceso a sus recursos electrónicos en el momento en que se solicite.

- La Biblioteca servirá las peticiones anticipadas de un máximo de 10 documentos en la fecha solicitada por la persona interesada. La solicitud deberá efectuarse al menos con 2 días de antelación.

#### *Información presencial*

- La Biblioteca atenderá el 90 por ciento de las consultas realizadas sobre información general, calendario, horarios y accesos, en un plazo máximo de 5 minutos. El 10 por ciento restante se atenderán antes de 7 minutos.
- La Biblioteca atenderá el 80 por ciento de las consultas realizadas sobre fondos bibliográficos, fuentes documentales, servicios prestados y consulta de catálogos en un plazo máximo de 10 minutos. El 20 por ciento restante se atenderá antes de 15 minutos.

#### *Información telefónica*

Durante el horario de atención al público, la Biblioteca atenderá el 80 por ciento de las consultas realizadas sobre información general, calendario, horarios, accesos y servicios prestados en un plazo máximo de 5 minutos. El 20 por ciento restante se atenderá antes de 10 minutos.

#### *Información solicitada por correo electrónico*

- La Biblioteca contestará el 80 por ciento de las consultas realizadas sobre información general, calendario, horarios y accesos dentro del día hábil siguiente a la recepción de las mismas. El 20 por ciento restante se atenderán antes de 2 días hábiles.
- La Biblioteca atenderá el 80 por ciento de las consultas realizadas sobre fondos, fuentes documentales, consulta de catálogos y servicios prestados en el plazo máximo de 5 días hábiles. El 20 por ciento restante se atenderán antes de 7 días hábiles.

#### *Reprografía*

- La Biblioteca tramitará en el mismo día ante el Servicio de Reprografía de la AECID las solicitudes recibidas de reproducción de documentos que no estén protegidos por derechos de propiedad intelectual.
- Una vez comunicado a la persona solicitante el presupuesto de la reproducción solicitada, y tras ser aceptado este por aquella, la Biblioteca remitirá los documentos reproducidos, por correo postal o correo electrónico, en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la fecha de la recepción del pago.

#### *Préstamo interbibliotecario*

La Biblioteca tramitará las peticiones de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 3 días hábiles e informará de las incidencias relacionadas con el servicio en un plazo máximo de 7 días hábiles.

#### *Difusión y contenidos digitales*

- La Biblioteca actualizará el contenido del portal web referido a catálogos y novedades bibliográficas dentro de los cinco primeros días hábiles de cada mes.

- La Biblioteca actualizará los contenidos de su blog, *La reina de los mares*, al menos una vez cada 10 días.

Otros

- La Biblioteca tramitará las peticiones de adquisición de nuevas publicaciones y fondos (desideratas), recibidas por los cauces habilitados al efecto, en un plazo máximo de 72 horas.
- La Biblioteca dará a conocer los cambios en la prestación de servicios en un plazo máximo de 72 horas desde que se produzcan dichos cambios o novedades.

## **2.2 MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, QUE FACILITEN EL ACCESO AL SERVICIO Y QUE MEJOREN LAS CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN**

La Biblioteca de la AECID ha adoptado las siguientes medidas para asegurar la igualdad de género, para facilitar el acceso de la ciudadanía a sus servicios y para mejorar las condiciones en la prestación de los mismos:

- Analizar y corregir actuaciones y conductas que impidan o dificulten el respeto al principio de igualdad de trato y no discriminación. Para ello, la AECID cuenta con un servicio de conciliación, dependiente del Departamento de Recursos Humanos, Conciliación y Servicios Generales.
- Utilizar un lenguaje inclusivo en las respuestas a las consultas formuladas.
- Continuar avanzando en la mejora de la accesibilidad, siguiendo los principios de accesibilidad universal, diseño para todas las personas e inclusión social, de manera que todas las personas puedan hacer uso en igualdad de condiciones de las instalaciones y servicios de la biblioteca.

En sus relaciones con los ciudadanos y ciudadanas, las personas que prestan sus servicios en la Biblioteca de la AECID se identificarán adecuadamente, utilizarán un lenguaje comprensible y respetuoso y desarrollarán sus funciones con integridad, neutralidad, imparcialidad y transparencia en la gestión, bajo los principios de servicio a la ciudadanía y rendición de cuentas.

La Biblioteca cuenta con áreas de descanso en las dos plantas de la sala de investigadores, así como máquinas con refrigerios y un cajero automático en la puerta de entrada.

## **2.3. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN Y DE SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL**

Con objeto de dar cumplimiento al principio de mejora continua en el desarrollo de la actividad de su Biblioteca, la AECID ha adoptado una serie de actuaciones en materia de gestión de la calidad, entre otras las siguientes:

- Incorporación de mecanismos de seguimiento de los compromisos de calidad en la prestación de los servicios, especialmente a través de la realización de encuestas periódicas sobre la calidad de los servicios.

- Las personas usuarias dispondrán de información sobre los medios y procedimientos de queja, así como sobre los plazos de resolución tanto en la web como en la sede electrónica de AECID.
- Implementación del portal web de la AECID, con la consiguiente posibilidad de realizar actuaciones y consultas por esa vía.

En materia de gestión medioambiental:

- Instalación de contenedores de reciclaje para papel, plástico y pilas.
- Introducción de *cláusulas verdes* en contratos de limpieza y obras.

## 2.4. INDICADORES DE SEGUIMIENTO

La Biblioteca de la AECID establece los siguientes indicadores para efectuar, con carácter anual, el seguimiento de los compromisos de calidad asumidos.

*Servicios de acceso a documentos*

- Porcentaje de solicitudes de acceso a los documentos solicitados para su consulta en sala o para préstamo domiciliario en un plazo máximo de 25 minutos.
- Porcentaje de peticiones de acceso en sala a los recursos electrónicos de la Biblioteca atendidas en el momento de su solicitud.
- Porcentaje de peticiones anticipadas de fondos (realizadas con al menos 2 días de antelación) entregadas en la fecha solicitada por la persona interesada.

*Información presencial*

- *Sobre consultas de carácter general*
  - Número y porcentaje de consultas atendidas antes de 5 minutos.
  - Número y porcentaje de consultas atendidas entre 5 y 7 minutos.
- *Sobre consultas específicas*
  - Número y porcentaje de consultas atendidas antes de 10 minutos.
  - Número y porcentaje de consultas atendidas entre 10 y 15 minutos.

*Información telefónica*

- Número y porcentaje de consultas atendidas antes de 5 minutos.
- Número y porcentaje de consultas atendidas entre 5 y 10 minutos.

#### *Información solicitada por correo electrónico*

- *Sobre consultas de carácter general*
  - Número y porcentaje de consultas atendidas antes de un día hábil.
  - Número y porcentaje de consultas atendidas antes de 2 días hábiles.
- *Sobre consultas de carácter general*
  - Número y porcentaje de consultas atendidas antes de 5 días hábiles.
  - Número y porcentaje de consultas atendidas entre 5 y 7 días hábiles.

#### *Reprografía*

- Número y porcentaje de solicitudes de reproducción de documentos tramitadas ante el Servicio de Reprografía (Secretaría General) en el mismo día.
- Número y porcentaje de documentos reproducidos remitidos a la persona solicitantes en un plazo de 10 días hábiles desde la fecha de recepción del pago del servicio.

#### *Préstamo interbibliotecario*

- Número y porcentaje de peticiones de préstamo interbibliotecario tramitadas en un plazo de 3 días hábiles.
- Número y porcentaje de incidencias relacionadas con el servicio comunicadas en un plazo de 7 días hábiles.

#### *Difusión y contenidos digitales*

- Número y porcentaje de información sobre novedades publicadas en el portal web de la Biblioteca dentro de los primeros cinco días hábiles del mes.
- Número y porcentaje de nuevas entradas del blog de la Biblioteca publicadas dentro de los 10 días siguientes a la anterior actualización.

#### *Otros*

- Número y porcentaje de peticiones de adquisición de nuevos fondos tramitadas en un plazo de 72 horas.
- Número y porcentaje de cambios en la prestación de servicios comunicados en un plazo de 72 horas.

## **MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO**

Cuando una persona considere que alguno de los compromisos asumidos en la Carta de Servicios ha sido incumplido, podrá formular reclamación ante el Servicio de Calidad de la Secretaría General de la AECID.

En el caso de que se verificase el incumplimiento, la Dirección de la Agencia enviará a la persona afectada, a través del medio elegido por la misma (correo electrónico o correo postal), una carta en la que se le informará de las causas que motivaron la reclamación y de las medidas adoptadas para evitar un nuevo incumplimiento.

## **DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO**

### **DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS. FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE**

Dirección postal:

Horario de atención al público:

Apertura de salas: de lunes a viernes de 9:00 a 19:30 h.

Información y préstamo: de lunes a viernes de 9:00 a 14:30 h. y de 16:00 a 19:00 h.

Horario de verano:

Apertura de salas: de lunes a viernes de 9:00 a 14:45 h.

Información y préstamo: de lunes a viernes de 9:00 a 14:30 h. y de 16:00 a 19:00 h.

Horario de Navidad:

De lunes a viernes de 9:00 a 14:45 h.

Horario de Semana Santa:

De lunes a viernes de 9:00 a 14:45 h.

Las fechas de los períodos de verano, de Navidad y de Semana Santa se anunciarán en el portal web de la AECID.

Teléfonos:

915 838 175 y 915 838 164 en horario de atención al público.

Direcciones de correo electrónico:

[biblio.hispanica@aecid.es](mailto:biblio.hispanica@aecid.es)

[biblio.islamica@aecid.es](mailto:biblio.islamica@aecid.es)

[biblio.cooperacion@aecid.es](mailto:biblio.cooperacion@aecid.es)

Web: [www.aecid.es](http://www.aecid.es)

Sede electrónica: [www.aecid.gob.es/sede\\_electronica/es](http://www.aecid.gob.es/sede_electronica/es)

Formas de acceso y transporte:

Se puede acceder a la Biblioteca de la AECID por medio de transporte público:

- Estaciones de metro: Moncloa, líneas 6 y 3 e Islas Filipinas, línea 7.
- Paradas de autobús: parada Avenida de los Reyes Católicos – Plaza de Cristo Rey (líneas 132, 82), parada Isaac Peral – Plaza de Cristo Rey (líneas 1, C1, C2, 132, 12, 44, 82).

La sede de la AECID cuenta con una plaza de aparcamiento específica para personas con movilidad reducida.

Existe, igualmente, un aparcamiento para bicicletas.

La Biblioteca cuenta con una entrada directa a sus instalaciones, pero aquellas personas que lo necesiten por cuestiones de accesibilidad podrán usar la entrada al edificio principal de la AECID, ubicada en la Avenida de los Reyes Católicos nº 4.

Plano de situación:



## 4.2 UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Biblioteca de la AECID será la unidad encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos asumidos en esta Carta, de resolver las dudas que surjan en relación con la misma y de impulsar acciones de mejora.

La Biblioteca se compromete a publicar en el portal web de la AECID los resultados sobre el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos con la ciudadanía en esta Carta de Servicios.



### 4.3 OTROS DATOS DE INTERÉS

- Páginas web de interés:
  - Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID): [www.aecid.es](http://www.aecid.es)
  - Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación: [www.exteriores.gob.es](http://www.exteriores.gob.es)
  - Blog *La reina de los mares*: <https://biblioaecidmadrid.wordpress.com/>
  - Catálogo REBIUN: <http://www.rebiun.org/grupos-trabajo/catalogo-colectivo>
  - Portal Hispana: <http://hispana.mcu.es/es/inicio/inicio.do>
  - Europeana: <https://pro.europeana.eu/project/europeana-libraries>
  - Americanae: <http://www.americanae.es>
  
- Redes sociales institucionales de la AECID:
  - Twitter: @AECID\_es
  - Facebook: @Aecid.es
  - Instagram: AECID\_es
  - Flickr: aecid
  - Youtube: Cooperación Española AECID (tvAECID)



## ***Biblioteca AECID***

*Agencia Española de Cooperación  
Internacional para el Desarrollo  
Avenida de los Reyes Católicos, nº 4.  
28040 Madrid.*



MINISTERIO  
DE ASUNTOS EXTERIORES, UNIÓN EUROPEA  
Y COOPERACIÓN

